



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

ที่ อจ ๗๑๔๐๑ / ๗๑๑

วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

( นางสาวคณิตตา มาบัง )  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

-ความเห็นของปลัด อบต.

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอังคณา เผ่าเพ็ง)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

- ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจรรยาศรี พันโบ)  
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอบุณฑลราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอบุณฑลราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

**๑.กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

-ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒.ระยะเวลาดำเนินงาน**

-ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

-ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่ม ผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการแก่ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**๔.การวิเคราะห์ข้อมูล**

-การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอบุณฑลราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

ลำดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๓

สรุปผลการประเมินแต่ละตอน ดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน/ราย	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
เพศชาย	๒๔	๔๘
เพศหญิง	๒๖	๕๒
๑.๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๑	๒๒
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๑๓	๒๖
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๕	๓๐
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๒๒

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน/ราย	ร้อยละ
๑.๓ การศึกษา (ระดับการศึกษา)		
ประถม	๑๕	๓๐
ม.ต้น	๙	๑๘
ม.ปลาย/ปวช.	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๓	๖
๑.๔ อาชีพ		
รับราชการ	๐	๐
พนักงานบริษัท (พนักงานเอกชน)	๓๙	๗๘
นักศึกษา	๑๑	๒๒
อื่นๆ	๐	๐
๑.๕ เรื่องที่ขอรับบริการ		
ติดต่อเรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๒๓	๔๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน /ภาษีป้าย /ภาษีบำรุงท้องที่	๑๖	๓๒
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๒
การขอหนังสือรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๖	๑๒
การบริการอนุญาตก่อสร้าง	๔	๘
อื่นๆ		๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๒ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๗

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการ  
จากองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน/ ราย	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
เพศชาย	๒๔	๔๘
เพศหญิง	๒๖	๕๒
๑.๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๑	๒๒
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๑๓	๒๖
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๕	๓๐
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๒๒
๑.๓ การศึกษา (ระดับการศึกษา)		
ปวช./ปวส./	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๓	๖
ปริญญาโท	๑๕	๓๐
อื่นๆ	๙	๑๘
๑.๔ อาชีพ		
รับราชการ	๐	๐
พนักงานบริษัท (พนักงานเอกชน)	๓๙	๗๘
นักศึกษา	๑๑	๒๒
อื่นๆ	๐	๐
๑.๕ เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒๓	๔๖
การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	๑๖	๓๒
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน	๑	๒
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน /ภาษีป้าย /ภาษีบำรุงท้องที่	๖	๑๒
การชำระค่าน้ำประปา /ค่าเก็บขยะมูลฝอย	๔	๘
การใช้อินเทอร์เน็ต		๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวนของระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					สรุปร้อยละความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
												มากที่สุด
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>												
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้จัดสุขภาพ อัยกาศยุติ แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๐	๒๔	๖	๐	๐	๔๐	๔๘	๑๒	๐	๐	๘๕.๖๐	
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๙	๒๓	๘	๐	๐	๓๘	๔๖	๑๖	๐	๐	๘๔.๔๐	
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘	๒๙	๑๓	๐	๐	๑๖	๕๘	๒๖	๐	๐	๗๘.๐๐	
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๓	๒๒	๑๕	๐	๐	๒๖	๔๔	๓๐	๐	๐	๗๙.๒๐	
<b>รวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>												
<b>๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
๒.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๓	๑๗	๒๐	๐	๐	๒๖	๓๔	๔๐	๐	๐	๗๗.๒๐	
๒.๒ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘	๑๘	๒๔	๐	๐	๑๖	๓๖	๔๘	๐	๐	๗๓.๖๐	
๒.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด	๗	๒๑	๒๒	๐	๐	๑๔	๔๒	๔๔	๐	๐	๗๔.๐๐	
<b>รวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
๘๑.๘๐												

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๑.๘๐

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๗๔.๐๐

รวม ร้อยละ ๗๘.๓๗